



# Pour une bibliothèque universitaire réincarnée

À la mémoire de Christophe Bulté,  
bibliothécaire à l'Université libre de Bruxelles

## OLIVIER TACHEAU

Service commun de la documentation  
de l'université d'Angers  
olivier.tacheau@univ-angers.fr

Après des études d'histoire à l'université de Bourgogne et un DEA en sciences de l'information et de la communication à l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, Olivier Tacheau a passé le concours de conservateur d'État des bibliothèques en 1995. Successivement chef de projet informatique puis responsable de la bibliothèque de droit et sciences économiques de l'université de Limoges, il dirige aujourd'hui le service commun de la documentation et les Presses de l'université d'Angers depuis 2002.

Ce texte répond à une demande de la rédaction du *Bulletin des bibliothèques de France* désireuse de renouveler les points de vue sur le métier de bibliothécaire et, plus largement, sur la documentation universitaire en France. animateur patenté de controverses sur les listes de diffusion spécialisées et sur un blog professionnel<sup>1</sup>, je saisis ici l'opportunité de cette carte blanche pour synthétiser, au-delà des éléments déjà diffusés ces derniers mois auprès de la profession<sup>2</sup>, un fragment d'une conception pratique et éthique de l'action en bibliothèque. Ces libres propos circonscrits à la bibliothèque physique ne reposent sur aucune étude ni sur d'éventuelles données quantifiées ou quantifiables. Ils procèdent de la fréquentation régulière des établissements et de leurs décideurs, ainsi que des expérimentations menées à Angers, innovations dont la réception permet d'éclairer les pratiques et les représentations des bibliothécaires<sup>3</sup>, mais aussi leurs faiblesses et leurs craintes. Cette brève analyse réflexive entend également interroger l'objet bibliothèque universitaire à l'aune de deux changements majeurs en cours : politique tout d'abord, introduit par l'autonomie des universités, et sociétal par ailleurs, induit par les mutations technologiques des usages et l'évolution sociologique des publics.

## De l'évitement

Partons d'abord du mythe originel solidement ancré dans le décret du 4 juillet 1985 qui crée les services communs de la documentation au sein des universités, il est vrai dans une période de disette financière justifiant en partie la survalorisation documentaire subséquente.

S'il n'est pas lieu de contester ici l'importance ni l'intérêt de ce texte fondateur, il convient cependant d'interroger les incidences à long terme de cette promesse de maîtrise globale de la documentation qui fait encore aujourd'hui de la rationalité bibliothéconomique le principal paradigme des BU françaises. Vingt-cinq ans plus tard, alors que nombre de collègues continuent de louer l'efficacité de ce cadre réglementaire, très peu en décèlent les limites et les contre-effets qui ont incidemment orienté et formaté, pour ne pas dire inhibé, la relation du bibliothécaire aux publics en plaçant l'évaluation de leurs besoins et leur satisfaction en arrière-plan de contingences jugées plus nobles comme la sélection, l'indexation, la classification, l'organisation ou encore la conservation des collections, en bref, après la gestion documentaire posée comme nécessité première et ultime.

Malgré les apparences, cet atavisme professionnel qui néglige l'écosystème de la bibliothèque et ses interactions internes pour ne s'intéresser qu'à la documentation – n'avons-nous pas proscrit le terme même de bibliothèque universitaire durant des années pour lui préférer celui de service commun de la documentation ? –

1. Le nombril de Belle-Beille :

<http://tacheau.wordpress.com>

2. [www.slideshare.com/tacheau](http://www.slideshare.com/tacheau)

3. Le terme « bibliothécaire » sera ici utilisé dans une acception large englobant toute personne travaillant en bibliothèque universitaire.

continue aujourd'hui à sous-tendre les évolutions en cours, du développement des ressources numériques à la politique nouvelle des pôles universitaires de recherche et d'enseignement supérieur (PRES). «Quelle mutualisation des ressources? Quelle carte documentaire commune? Quel plan de développement des collections et de conservation partagée?». Telles sont les questions que se pose aujourd'hui le bibliothécaire universitaire bien plus que: «Quelle bibliothèque pour quel(s) usager(s)?»

Cet évitement documentaire conduit généralement les bibliothécaires, et en particulier les directeurs de BU, à méconnaître et à idéaliser ce qui se passe dans et hors les murs de leur bibliothèque en s'affranchissant précisément d'interroger la nature et l'évolution de la relation usager/bibliothèque. À cet égard, la défiance d'une majorité de professionnels envers certaines démarches qualitatives, telles que LibQUAL+<sup>4</sup>, illustre assez bien cette dichotomie entre documentation et bibliothèque. En effet, le risque souvent invoqué d'une dérive marketing qui viendrait corrompre et privatiser le service public masque également une forme de rejet inconscient d'approches globales qui n'éclaireraient pas assez la valeur des collections et l'effort documentaire, mais bien trop ce qui se passe tout autour et, en l'espèce, ce qui ne se passe pas!

Concentrés sur les moyens documentaires et la dénonciation de leur insuffisance – le phénomène ayant d'ailleurs été décuplé depuis l'apparition de la documentation numérique et l'augmentation exponentielle de ses coûts –, les bibliothécaires français sont peu sensibles à l'environnement et à l'efficacité de ces moyens qu'ils continuent de mettre en œuvre sans réelle évaluation. Combien se posent par exemple la question, sinon des usages, du moins des performances de leur catalogue ou de leur portail documentaire? De fait, pourquoi consentiraient-ils à mener des enquêtes mettant à jour des éléments jugés

secondaires s'ils ne souhaitent ni ne peuvent collectivement les changer (qualité de l'accueil, des services, des accès et du relationnel...)? Précisons *a contrario* que l'adhésion aux démarches globales ne vaut pas actions automatiques, car bien des bibliothécaires

“La vraie question est de pouvoir comprendre et renouveler les modalités d'usage de la bibliothèque physique pour en faire, plus qu'un espace fréquenté par défaut pour sa seule capacité d'accueil, un lieu habité”

volontaristes se révèlent finalement assez velléitaires en repoussant *sine die* toute réponse concrète aux résultats obtenus, passant ainsi de l'ignorance mal assumée à la connaissance déniée. Quand les certitudes documentaires vont, tout va! Et tant pis pour le reste...

### Du lieu

Le reste? Sans parler du triplement de leurs moyens financiers depuis le début des années 90, ce sont près de cinq cent mille mètres carrés supplémentaires qui sont venus doubler les surfaces des bibliothèques universitaires, en comptant les programmations en cours, sans que nulle doctrine pro-

fessionnelle, à l'exception du plus de places assises et plus de libre accès, n'ait réellement accompagné cette évolution sans précédent pour raffermir la position de la bibliothèque physique dans le champ universitaire et donner un sens politique à ses espaces.

Au fil du temps, ces conditions exceptionnelles se sont moins vues gérées comme un actif à faire fructifier que comme une contrainte paradoxale et une charge structurelle transmise de bibliothécaire en bibliothécaire, ces derniers concevant assez mal, en dehors des contenus, l'attractivité et l'évolutivité du lieu faute d'en avoir une véritable perception globale. En d'autres termes, les bibliothécaires se sont montrés incapables d'abandonner leur posture doloriste et le sacro-saint rattrapage sur l'exemple anglo-saxon, dont ils louent toujours autant les moyens qu'ils en déplorent les dérives, pour saisir la chance qui leur était donnée de construire un nouveau modèle de bibliothèque universitaire, décentré du document et des collections.

Le constat est sévère? Combien de bibliothèques proposent toujours des salles de périodiques pléthoriques ou des espaces de référence inutilisés? Des halls d'exposition sans expositions? Des guichets multiples aux horaires différenciés? Des équipements obsolètes pour les langues ou l'audiovisuel? Des postes internet bridés et sans bureautique? Des banques de prêt surdimensionnées datant d'avant le libre accès? Des espaces réputés conviviaux sans aucune facilité pour discuter, téléphoner, boire, manger ou se reposer? Des règlements intérieurs proches de la règle de saint Benoît? On demeure d'ailleurs frappé de l'absence d'évolution et du relatif abandon de certains projets phares des années 90 (signalétique sauvage,

4. Voir, Dominique Wolf, «LibQUAL+ en France: un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque», *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47.

meublé, absence de redéfinition des espaces et de modernisation des services...), qui donne aujourd'hui le sentiment que le temps s'y est arrêté.

Cette réalité est aujourd'hui d'autant plus sensible que la dématérialisation rapide des supports et des interactions documentaires intime plus que jamais au bibliothécaire de répondre à la question des usages réels et de la nécessité même de ces espaces très coûteux, interrogation que ne manqueront pas de formuler les universités autonomes, désormais responsables de leurs ressources financières et de leur patrimoine immobilier. Quel rôle joue la bibliothèque physique ? En quoi répond-elle au projet de l'établissement et plus globalement aux besoins de la communauté desservie ? Quelles fins justifie-t-elle pour quels moyens dans un monde toujours plus numérique ? De fait, la bibliothèque physique se révèle chaque jour moins réductible à sa seule fonction documentaire. Les enseignants-chercheurs la fréquentent de moins en moins, pour ne pas dire plus du tout dans certaines disciplines, et les étudiants semblent de plus en plus se passer des ressources proposées pour ne plus y venir que pour bachoter leurs cours et surfer sur internet !

Certes, on peut le déplorer, le condamner, et même le nier pour les plus optimistes, mais la vraie question est bien de pouvoir comprendre et renouveler les modalités d'usage de la bibliothèque physique pour en faire, plus qu'un espace fréquenté par défaut pour sa seule capacité d'accueil, un lieu habité. Un lieu où la transmission verticale et hiératique des savoirs ne serait pas antinomique aux nouvelles formes d'appropriation des connaissances et de socialisation des individus, toujours plus extensives et participatives, et parfois même erratiques. Un lieu qui céderait un peu de son universalité et de sa sacralité, souvent purs fantasmes des bibliothécaires vestales, pour se tourner vers le réel sans pour autant tomber dans une dé-hiérarchisation totale des valeurs. Un lieu capable d'appréhender et de refléter la complexité du monde pour y prendre une part pleine et entière. Un lieu de croisement et d'enrichissement vital.

## De la valorisation

Car la bibliothèque universitaire n'est pas le territoire réservé des individus dont la seule vocation, pour ne pas dire le destin, serait le savoir, sauf à la considérer comme l'ultime rempart contre la barbarie contemporaine ou le bastion de la résistance intellectuelle au monde tel qu'il va, ou plutôt ne va plus. Qu'on le veuille ou non, l'institution s'adresse également à tous ceux qui ne font que passer et simplement étudier à l'université pour devenir dentiste, éducateur, notaire, secrétaire comptable, ingénieur du son, biologiste, psychologue... et se doit donc d'interagir aussi avec ces derniers pour conserver une relative utilité sociale avant tout définie par l'intérêt, constaté dans l'utilisation réelle, et la satisfaction du plus grand nombre.

À la réflexion, la bibliothèque universitaire représente pour beaucoup de ces usagers le seul lieu culturel qu'il leur sera jamais donné de fréquenter quotidiennement et librement dans toute une vie. Raison de plus pour en faire un endroit inédit de l'expérience humaine et intellectuelle où l'on pourrait tomber sur ce que l'on ne cherche pas et trouver bien plus que ce que l'on cherche. S'il convient certes de réaffirmer les fonctions pédagogique et scientifique de la bibliothèque, il faut également élargir sa dimension culturelle et sociale, d'une part, en valorisant, tout ce qui peut faire résonance chez l'utilisateur et, d'autre part, en considérant ce dernier comme un même acteur polymorphe de la bibliothèque – selon qu'il vient seul, en groupe, longuement ou brièvement pour travailler, s'informer, se cultiver ou ne rien faire – et plus seulement comme un utilisateur mono-centré sur un seul besoin documentaire, ce bon lecteur ne représentant qu'une part infime des usagers et de surcroît en voie d'extinction.

Forte d'une fréquentation certes captive mais de plus en plus contingente car renouvelée tous les trois ou quatre ans, la bibliothèque universitaire doit devenir le lieu de la sérendipité physique, où l'économie de la présence ferait écho à l'économie de l'attention mise en œuvre sur le web.

La valorisation documentaire, entendue dans une acception large qui ne saurait se réduire aux sempiternels documents mis sous vitrines, oblige donc le bibliothécaire à une reformulation et une réinvention permanentes de l'universel à partir du local au moyen de propositions originales et renouvelées (expositions, animations, rencontres, débats, formations, sélections, ateliers, concerts, concours...), car ce ne sont plus tant les contenus offerts que les relations construites entre eux par le bibliothécaire, et proposées au lecteur, qui comptent.

Une telle entreprise doit se faire dans une logique transversale et horizontale, où aucune action ne viendrait sur le fond en invalider une autre ou la délégitimer, mais au contraire la compléter et l'éclairer différemment. Elle nécessite donc, d'une part, de faire coexister et de juxtaposer tous les niveaux d'usages de l'institution et impose, d'autre part, à chaque établissement de trouver des voies de distinction et de spécialisation pour ne pas proposer les mêmes collections et le même matériau documentaire que partout ailleurs, notamment en menant une politique de contenus originaux (collections spécialisées, archives, vidéos...) capables de faire l'objet d'une valorisation inédite (expositions, colloques, publications...).

La mise en œuvre d'une telle politique achoppe à la fois sur les compétences des professionnels, qu'il convient en effet de mettre à niveau, et sur les représentations que ces derniers ont de leur propre fonction : sont-ils là pour faire cela ? Se sentent-ils légitimes ? En sont-ils capables ? Nous laisserons de côté la question « En ont-ils le temps ? », dans la mesure où tout ou partie de l'énergie mise à gérer les *inputs* de la bibliothèque, et la surqualité généralement associée, pourrait se transférer avantageusement sur cette mise en valeur des *outputs*, sans compter le travail sur les marges internes encore réalisable dans bien des bibliothèques universitaires. Animateur, prescripteur, arrangeur, inventeur, catalyseur, propulseur... c'est bien là que se situe le changement le plus radical pour les bibliothécaires, car le basculement de la collection concurrencée vers sa valorisation démultipliée et

le passage obligé de l'accumulation passive à la mise en relation active et sélective, font à la fois voler en éclat la rigidité des statuts d'emplois et la finitude du champ d'action où le bibliothécaire doit désormais composer avec des alternatives qui lui sont étrangères et extérieures.

Cette mini-révolution copernicienne pose ainsi crûment les questions de « Qu'est-ce qu'être bibliothécaire aujourd'hui ? À quoi servons-nous ? », interrogations qui s'imposent également aux professionnels de la lecture publique, tout autant concernés par l'évolution technologique et sociologique des recours aux outils et aux institutions de la connaissance.

## De la médiation

Dès lors, une autre forme de valorisation doit être ici abordée, celle des professionnels eux-mêmes, car comment offrir de la valeur ajoutée aux usagers sans préalablement en créer au sein des équipes ?

En la matière, les bibliothèques universitaires réussissent difficilement à acculturer, former, responsabiliser et autonomiser les professionnels sur des problématiques nouvelles, même pour les plus fraîchement arrivés d'entre eux. Si ces derniers héritent souvent des tâches relationnelles, voire conflictuelles (formation des usagers, gestion des équipes, accueil...), ils se démobilisent assez vite dans un environnement qui centrifuge ces activités, où la médiation interne entre ceux qui savent et ceux qui ignorent, ceux qui transmettent et ceux qui reçoivent, ceux qui décident et ceux qui exécutent, est peu répandue et confine très vite chacun dans son pré carré.

Certes, d'aucuns diront ni plus ni moins qu'ailleurs où les pesanteurs structurelles et les modalités de reconnaissance professionnelle inclinent peu les personnels à évoluer. Certes, la formation universitaire demeure très théorique et plutôt tournée vers les techniques documentaires, quand elle est professionnalisante, ce qui explique la prédominance des profils orientés vers le produit-livre plutôt que vers le client-lecteur, et donc la médiation.

Certes, le système des concours nationaux privilégie moins l'appétence et les compétences relationnelles que les savoirs académiques déconnectés des besoins réels du terrain. Mais les bibliothèques universitaires ne seraient-elles que les victimes collatérales de cette fatalité ? Non, si l'on considère que les formations initiale et continue de la filière professionnelle demeurent en partie tournées vers le document et la bibliothéconomie du fait même de la faible demande des établissements. Non, si l'on considère également qu'il revient à l'encadrement des bibliothèques de réifier ces enjeux relationnels pour sortir leurs collègues de réflexes défensifs et construire une culture pratique de la médiation, partagée par tous les acteurs de la chaîne documentaire.

Si le bibliothécaire se doit de plus en plus de tirer sa légitimité de la qualité des interactions avec le public et de l'originalité des mises en relation qu'il propose, pourquoi la médiation demeure-t-elle la fonction la moins formalisée et la moins enseignée aux bibliothécaires, et sans doute la plus problématique et aléatoire chez ces derniers ? Dépendrait-elle seulement des prédispositions et des inclinations individuelles de chacun ? Comment ne pas concevoir qu'à l'instar du catalogage ou de l'indexation, la médiation s'apprenne et nécessite la maîtrise de savoir-faire techniques et comportementaux pour appréhender les mécanismes qui lient et délient tout individu à la connaissance et à la recherche d'information ?

Les bibliothécaires et leurs formateurs devraient donc infléchir leurs réflexions vers la sociologie, les sciences de la communication, de la cognition, du langage ou encore vers l'économie de la connaissance, la psychologie sociale et le marketing pour ancrer la médiation documentaire au cœur de leurs dispositifs et privilégier une approche plus dynamique et interactive qu'elle ne l'est aujourd'hui, où la médiation s'avère plutôt disjonctive entre, d'un côté, l'accueil et le renseignement passif (attendre et répondre) et, de l'autre, la formation méthodologique suractive (répondre sans attendre ni parfois comprendre).

Toujours plus virtuel et distant, le recours documentaire oblige également à repenser la médiation physique pour lui donner corps en ligne. Un peu éditorialiste, un peu journaliste et beaucoup plus documentaliste qu'auparavant, le bibliothécaire doit désormais proposer ses services et disséminer son offre de contenus, en lien avec la politique de valorisation physique de l'établissement, à l'endroit même où se trouve l'utilisateur et dans les environnements qu'il utilise (bureau virtuel, bases de données, agrégateur de flux, Facebook, Netvibes, Twitter, SlideShare, blogs...). En ce sens, la bibliothèque doit s'intégrer au web 2.0 qui, loin de le laisser seul et démuné face à la promesse du n'importe quoi pour n'importe qui, n'importe où et n'importe quand, fait de l'utilisateur, celui-là même qui vient aussi à la bibliothèque, un acteur à part entière de la chaîne documentaire – certes à des degrés d'autonomie et d'autorité plus ou moins forts –, et qui interroge, consomme, produit, recrée et reformule de l'information, du savoir et de l'opinion, tout en étant relié à des communautés de pairs et/ou d'intérêt dans lesquelles il doit pouvoir retrouver son bibliothécaire.

Pour cela, il est impératif que les professionnels des bibliothèques universitaires, paradoxalement peu enclins à la veille technologique et stratégique, s'intéressent d'un peu plus près aux enjeux et aux mutations numériques en cours dont l'appréhension s'avère indispensable, car complémentaire, pour repenser la dimension physique des BU qu'ils négligent à tort aujourd'hui. Gageons pour cela que les professionnels sauront passer de la logique de la diffusion discontinue (lecture d'articles, consultation de sites web, journées d'étude entre pairs) à celle de l'infusion en continu (flux rss, blogs professionnels, réseaux sociaux) pour partager sans réserve leurs points de vue ou leurs expériences et devenir les médiateurs de leurs propres actions, enfin visibles, lisibles et... incarnées. ●

Septembre 2009